

Llegó Julieta...

la nueva historia clínica electrónica de Casmu



Dra. Nuria Santana Miquel
Especialista en Medicina Intensiva
Especialista en Gestión de Servicios de Salud
Directora Técnica de CASMU-IAMPP.

CASMU cuenta desde hace 8 años con una Historia Clínica Electrónica (HCE) que se implementó en la medicina ambulatoria (primer nivel de atención), y desde 2013 comenzó a buscar una nueva HCE que hoy se impone como un gran salto... HCE en tiempo real.

Si bien CASMU cuenta con una Historia Clínica Electrónica (HCE) que se implementó en la medicina ambulatoria (primer nivel de atención) hace aproximadamente 8 años, fue en el 2013 cuando comenzamos a buscar una nueva HCE más moderna, flexible, integral y que se adaptara a nuestras necesidades. Habíamos pasado ya por las etapas que trae aparejado el cambio de Historia Clínica "papel", a Historia Clínica Electrónica: primero se vive como un problema, ya que todo cambio "desestabiliza". Luego viene la etapa de acostumbamiento y aceptación, y por último se pasa a la etapa de "demanda de más aplicaciones".

Nos encontrábamos en esa etapa en la que había que modernizarse e incorporar nueva tecnología con todas las mejoras y sugerencias que tanto los colegas como nuestros usuarios nos demandaban. Además, y enfocados en lo que se venía a futuro a nivel país, la "Historia Clínica Electrónica Nacional" iera el momento de dar el gran salto! Queríamos que la **nueva HCE** respondiera a las necesidades de nuestros usuarios, dando trazabilidad a su pasaje por la Institución, de manera de poder acceder a todos sus datos, consultas, exámenes, prescripción de medicamentos, imágenes de radiología, tomografía, etc., fácilmente y en "tiempo real". Esto nos permitiría ofrecer garantías de una atención de calidad, con prácticas seguras, todo lo cual redundaría en una

mejora en la calidad de atención. Además necesitábamos contar con un sistema de gestión a través de indicadores que nos permitieran acceder a la información oportuna para la toma de decisiones, mejorar la eficiencia administrativa y de gestión de los recursos.

Es así que a fines de 2014, luego de varias instancias de búsqueda de la mejor opción de paquetes de Sistemas de Gestión Hospitalaria y de Historia Clínica Electrónica para CASMU, nos decidimos por un paquete de HCE y Sistema de Gestión que está basado en el "paciente" como centro de todas las prestaciones, y con un enfoque fundamentalmente clínico. Este pasó a ser uno de los proyectos estratégicos de la Institución. Así nació JULIETA... nombre cuyo significado en latín es: "crece fuerte desde la raíz". Ese es el nombre que se le dio, luego de pensar mucho.

Queríamos que fuera un nombre que de alguna manera homenajeara al usuario, al paciente. Entonces buscamos el nombre que había sido más frecuente entre los bebés nacidos en CASMU en 2014-2015 y de allí surgió JULIETA. Rápidamente se instaló entre todos nosotros la idea de que JULIETA se aproximaba, estaba CERCA y nos traería muchos beneficios a todos.

JULIETA, se trata de una herramienta integral, centrada en el usuario, que permitirá el acceso a la información en el punto de uso, dando continuidad al proceso asistencial y redundando en una mejora en la calidad de atención.

Gestionando el cambio

JULIETA se entiende como un proceso de cambio dentro de la Institución por lo cual debe ser liderado y gestionado para asegurar su correcta implementación. En este sentido, se contrató una empresa que nos ayudó en la "gestión del cambio" realizando entre otras actividades, talleres para conocer las diferentes fortalezas y habilidades de cada participante activo de este proceso, de forma de orientarnos en los posibles roles a desempeñar en el proceso de implementación y minimizar así los "problemas" que pudieran ocurrir. Estos talleres fueron una muy buena experiencia, no solo para la consolidación del equipo de trabajo para el proyecto JULIETA, sino para gestionar el cambio y así reducir las resistencias inherentes al mismo.

Proyecto "Julieta"

El proyecto de implementación de la nueva HCE y sistema de gestión (JULIETA), comenzó en febrero de 2015 y tendría una duración de 12 a 18 meses.

Se conformó un equipo de trabajo con representantes de todos los sectores y durante todo el año 2015 se estuvo trabajando intensamente en la planificación, para adaptar la herramienta a nuestras necesidades y a la forma de trabajo de CASMU

En la etapa de levantamiento de brechas, **participaron aproximadamente 120 funcionarios de diferentes sectores.** Se creó además una "Mesa de Ayuda y Soporte" con funcionarios capacitados para brindar apoyo y soporte sobre la herramienta, así como para instruir sobre el uso de la misma. Este equipo funciona 24 horas, los 365 días del año. Inicialmente se realiza el apoyo desde los puntos de uso (in situ) para luego, una vez que se instale JULIETA en todos los servicios, pasar a brindar el servicio de apoyo y soporte en forma telefónica. Este equipo de funcionarios, en su mayoría del sector de Registros Médicos, tomó con gran responsabilidad y dedicación este desafío, habiendo sido pilares fundamentales en este proyecto. ¡Vaya nuestro profundo agradecimiento!

Se planificó comenzar la implantación de JULIETA en el Servicio de Urgencia de Sanatorio 2, ya que la "urgencia" es la puerta de entrada al sistema en la mayor parte de los casos. Se planificó la capacitación del personal en el uso de la nueva herramienta y se capacitaron aproximadamente 900 funcionarios (médicos de servicio de urgencia, enfermería, médicos especialistas que realizan interconsultas en servicio de urgencia).



Implantación de Julieta en Servicio de Urgencia de Sanatorio 2

Se implantó JULIETA en el Servicio de Urgencia el 3 de diciembre de 2015, en la madrugada (por haber menor demanda de pacientes), con total éxito.

Todo el equipo del proyecto JULIETA estaba en el servicio de Urgencia para monitorear la situación y apoyar al personal del servicio. Así fue que a las 2.55 horas ingresó una paciente en la Urgencia del Sanatorio 2 que fuera registrada en el sistema JULIETA. Su nombre es Lila, de 75 años, que hoy goza de buena salud y quedará en nuestra memoria como la **primer paciente ingresada al sistema con total éxito**. Esto permitió poner a prueba el nuevo sistema en un servicio de alta complejidad como es el servicio de urgencia.

Posibilitó además realizar el testeado de múltiples integraciones con otros sistemas de CASMU y brindar el entorno de validación definitiva de nuevas integraciones y funcionalidades que se instalarán en forma progresiva en el resto de los sectores (internación, block quirúrgico, policlínicas, etc.) A partir de ese día, está funcionando JULIETA sin dificultades en la Puerta del Sanatorio 2 y al momento, ya se han registrado **más de 3500 atenciones de urgencia**.

El personal del Servicio de Urgencia ha sido fundamental en este proceso, ya que han llevado adelante el proyecto con gran dedicación, fortaleza y sentido de pertenencia o “camiseta CASMU” como se suele decir. También fue fundamental la paciencia de nuestros pacientes (del latín: el que sufre, el que espera pacientemente ser atendido) que habiendo entendido que estos cambios son por y para ellos, y de los beneficios que nos traerá JULIETA, han tenido que vivir algunas demoras en la atención durante los primeros días de implantación, debidas a la curva de aprendizaje del nuevo sistema de registro clínico electrónico.

Son múltiples los beneficios que nos traerá JULIETA, por eso vale la pena tomar estos riesgos. ¡Con JULIETA GANAMOS TODOS!

Gana el PACIENTE ya que:

- Facilita el acceso a los datos, dando continuidad al proceso asistencial
- Trazabilidad de su paso por la Institución
- Mayor eficiencia, con menor tiempo de espera de los trámites administrativos
- Acceso a la información en tiempo real y desde cualquier lugar.
- Historia legible con facilidad para obtener copia en minutos
- Mayor seguridad para el paciente ya que todas las prestaciones quedan registradas.

Gana el EQUIPO DE SALUD:

- Cuenta con toda la información del paciente pudiendo acceder a exámenes, imágenes, etc.
- Se genera información para la investigación
- Gestión rápida y eficiente (solicitud de interconsultas, exámenes, medicamentos, coordinación quirúrgica, etc.)
- Medición de resultados (indicadores y estadísticas), aportando datos para la toma de decisiones
- Permite la participación activa durante el proceso de atención, con interacción con otros profesionales.
- Asegura información en tiempo real en el punto de uso
- Mejora la seguridad del paciente, ya que cuenta con recordatorios, alarmas, guías de práctica clínica, etc.
- Permite consulta médica remota

Gana la INSTITUCIÓN:

- Información oportuna para la toma de decisiones a través de indicadores y estadísticas en tiempo real
- Facilita la revisión de procesos, permitiendo la mejora de los mismos o la reingeniería.
- Facilita el acercamiento entre la asistencia y la gestión
- Aporta datos para costeos y elaboración de GRD (grupo relacionado con diagnóstico)
- Al llegar al “papel cero”, se gana espacio de almacenamiento de HC y de solicitudes de exámenes, recetas, etc., así como la custodia y gestión de la HC
- Facilita el envío de información solicitada por diferentes organismos (MSP, MEyF, etc.)
- Aporta datos epidemiológicos de la población de usuarios

Gana el SISTEMA:

- Historia Clínica Electrónica a nivel nacional.
- Datos homogéneos a nivel país
- Permite medición de resultados y benchmarking
- Mejora la calidad de información de indicadores de salud a nivel país
- Aporta datos para la elaboración de programas nacionales y políticas públicas

Por todo esto es que tenemos que seguir avanzando en el proceso de implantación de HCE en CASMU. Sabemos que deberemos sortear obstáculos y que necesitamos de todos nuestros funcionarios y de nuestros pacientes para poder lograrlo. Confiamos en que así será.